

## FAQ Online-Shop

### Wie kann ich den Online-Shop in der App nutzen?

Wenn du über unsere neue App „VRB Fahrinfo & Tickets“ digitale Handy-Tickets kaufen möchtest, musst du dich zunächst registrieren. Das kannst du ganz bequem in der App vornehmen, beispielsweise indem du auf den Ticketshop und dann oben auf das Personensymbol klickst.

### Welche Informationen muss ich bei der Registrierung angeben?

Für die Registrierung musst du zunächst folgende persönliche Daten angeben:

- Geschlecht (männlich/weiblich/divers)
- Vor- und Nachname
- Adresse
- Geburtsdatum
- Mobilfunknummer
- E-Mail-Adresse

Diese Daten benötigen wir, damit du bei uns für den Ticketkauf freigeschaltet wirst. Wenn du registriert bist und ein Zahlungsmittel anlegst, werden diese an den Zahlungsdienstleister übermittelt, der unter anderem deine Identität prüft und dich bei Bedarf kontaktieren kann.

### Wie alt muss ich für die Nutzung des Online-Shops sein?

Für die Registrierung bei uns musst du mindestens sieben Jahre alt sein. Das hängt mit der beschränkten Geschäftsfähigkeit und den Anforderungen des Zahlungsdienstleisters zusammen. Welches Zahlungsmittel du nutzen darfst, hängt dann von deinem konkreten Alter ab.

### Welche Zahlungsmittel kann ich nutzen?

In unserer App stehen dir verschiedene Zahlverfahren zur Verfügung. Bereits ab sieben Jahren kannst du das Guthaben (Prepaid) nutzen. Für die Bezahlung mit einer Kreditkarte musst du mindestens 16 Jahre und für die SEPA-Lastschrift mindestens 18 Jahre alt sein. Diese Altersgrenzen gelten unabhängig davon, ob du Inhaber des hinterlegten Zahlungsmittels bist. Es ist also nicht möglich, dich beispielsweise mit sieben Jahren zu registrieren und die SEPA-Lastschrift eines Erziehungsberechtigten zu hinterlegen. Das Mindestalter von PayPal richtet sich nach den entsprechenden AGB. Es ist möglich, dass ein Ticket unabhängig deines Alters mit dem PayPal-Account einer anderen Person (und dessen Zustimmung) bezahlt wird.

## Wie kann ich mein Guthaben (Prepaid) aufladen?

Mit der Zahlart Guthaben (Prepaid) bieten wir insbesondere unseren jungen Kunden ein attraktives Zahlungsmittel. Nach der erfolgreichen Registrierung kannst du in deinem Nutzerprofil (Personen-Symbol oben rechts im Ticketshop) das Feld „Zahlungsmittel“ auswählen.

Wenn du das erste Mal ein Guthaben anlegen möchtest, wähle „Prepaid“ im Bereich „Neues Zahlungsmittel hinzufügen“. Anschließend kannst du auswählen, welchen Betrag du aufladen möchtest und wie du das Guthaben einzahlen möchtest.

Dir stehen mit „Giropay“ und „eps-Überweisung“ zwei Möglichkeiten zur Verfügung, das Guthaben direkt aufzuladen. Das ist von Vorteil, wenn du das Guthaben direkt für den Kauf eines Tickets nutzen möchtest. Dazu muss dein Bankinstitut die ausgewählte Methode unterstützen.

Mit der SEPA-Überweisung als dritter Methode erhältst du anschließend per E-Mail die Bankverbindung und den Verwendungszweck für deine Überweisung. Gib dabei bitte als ausschließlich den in der E-Mail genannten Verwendungszweck an, damit deine Zahlung schnell und fehlerfrei zugeordnet werden kann. Dieses Verfahren nimmt die übliche Zeit eines Überweisungsvorgangs in Anspruch und dauert daher einige Werktage. Diese Methode kannst du auch nutzen, um beispielsweise als Arbeitgeber deinen Mitarbeitenden als Benefit ein Guthaben für die ÖPNV-Nutzung einzuzahlen.

## Wie kann ich mein Guthaben auszahlen lassen?

Wenn du das Guthaben (Prepaid) nicht mehr nutzen und dir den Betrag auszahlen lassen möchtest, wende dich bitte direkt an unseren Finanzdienstleister, die LogPay Financial Services GmbH. Die LogPay kannst du per E-Mail unter [mobility@logpay.de](mailto:mobility@logpay.de) oder telefonisch über 06196 8012-702 kontaktieren. Aus Präventionsgründen zur Vermeidung krimineller Finanztransaktionen ist die LogPay zum direkten Kontakt und Abgleich verpflichtet. Die Auszahlung des Guthabens muss in der Regel auf das Konto bzw. an die Person erfolgen, die das Geld eingezahlt hat.

## Wie zahle ich in der App mit PayPal?

Nach der Auswahl und Konfiguration deines gewünschten Tickets und Klick auf „Kauf abschließen“, kannst du direkt auf den PayPal-Button klicken. In beiden Fällen wirst du zu PayPal weitergeleitet, um dich dort anzumelden und die Zahlung zu bestätigen. Nach erfolgreicher Bestätigung kannst du zurück zur App und der Ticketkauf ist abgeschlossen. Auch für die Bezahlung mit PayPal musst du dich vorher bei uns registrieren.

Du kannst beispielsweise ein anderes Zahlungsmittel als PayPal ausgewählt lassen und dann wahlweise entscheiden, ob du über den PayPal-Button mit PayPal-Button bezahlst oder über „Kauf abschließen“ mit dem anderen ausgewählten Zahlungsmittel.

## Muss ich mit meinem eigenen PayPal-Account bezahlen?

Du kannst für die Zahlung mit PayPal einen beliebigen PayPal-Account nutzen. Wichtig ist, dass die Person damit einverstanden ist. Es gibt also abgesehen vom Mindestalter zum Anlegen eines PayPal-Accounts (derzeit 18 Jahre) von uns keine weitere Vorgabe zum Mindestalter.

Somit können beispielsweise Eltern die Schüler-Monatskarte ihrer Kinder auch mit PayPal bezahlen.

## Wie nutze ich Mehrfahrtenkarten in der App?

In der App kannst du auch Mehrfahrtenkarten für Kinder und Erwachsene kaufen. Beim ersten Kauf einer Mehrfahrtenkarte für eine entsprechende Preisstufe wird das erste Ticket immer direkt zur sofortigen Nutzung entwertet. Die weiteren Tickets kannst du zu einem beliebigen Zeitpunkt entwerten. Nach der Entwertung gelten auch diese Tickets zum sofortigen Fahrtantritt.

Du siehst immer übersichtlich, wie viele Mehrfahrtenkarten (Kinder / Erwachsene) du für welche Preisstufe noch zur Verfügung hast. Die Entwertung kannst du dort direkt auswählen und vornehmen.

Die Mehrfahrtenkarten gelten immer für die jeweils gekaufte Preisstufe. Diese kann nachher nicht verändert werden. Bei Mehrfahrtenkarten der Preisstufe 1 kannst du bei der Entwertung die Startzone frei verändern und bei den Preisstufen kannst du neben der Start- auch die Zielzone entsprechend der Preisstufe anpassen.

Bei Mehrfahrtenkarten für die Stadttarife Braunschweig, Wolfsburg und Goslar sowie der Preisstufe 4 müssen keine Start- und Zielzonen ausgewählt werden. Dadurch kannst du die Entwertung noch schneller vornehmen.

## Warum kann ich manchmal keine Mehrfahrtenkarten kaufen, sondern nur entwerten?

Du kannst immer nur eine Mehrfahrtenkarte je Preisstufe in der App haben. Wenn du also beispielsweise bereits eine Mehrfahrtenkarte der Preisstufe 2 hast und über die Produktauswahl der Mehrfahrtenkarte die Preisstufe 2 auswählst, kannst du die Mehrfahrtenkarte entwerten statt eine neue zu kaufen. Das passiert ganz automatisch.

Dies gilt jeweils einzeln für die Mehrfahrtenkarte für Kinder und Erwachsene. Du kannst also jeweils eine Mehrfahrtenkarte für Kinder und eine für Erwachsene der gleichen Preisstufe haben, nicht jedoch zwei Mehrfahrtenkarten für Erwachsene einer Preisstufe.

## Wo finde ich mein gekauftes Ticket?

Wenn dir der erfolgreiche Kauf eines Tickets bestätigt wird, siehst du das Ticket in der Regel sofort ganz oben im Bereich des Ticketshops. In manchen Fällen kann es etwas länger dauern, bis dir das Ticket angezeigt wird. Dann warte etwas ab und überprüfe auch deine E-Mails, ob du bereits eine Rechnung bzw. Kaufbestätigung von uns erhalten hast. Auch der Wechsel zwischen verschiedenen Menü-Seiten kann den Prozess manchmal beschleunigen.

Du kannst die Anzeige deiner aktiven Tickets aktualisieren, indem du im Ticketshop auf den Button mit dem Aktualisierungs-Symbol klickst.

## Beim Anlegen der SEPA-Lastschrift erhalte ich eine Fehlermeldung. Woran kann das liegen?

Wenn du beim Anlegen einer SEPA-Lastschrift eine Fehlermeldung erhältst, prüfe bitte, ob du in deinem Nutzerkonto (gehe dazu in der App auf das Männchen-Symbol und dann auf „Meine Daten“) deine vollständige Adresse korrekt hinterlegt hast und alle persönlichen Daten stimmen (z.B. dein Geburtsdatum). Diese Eingabe ist für den Zahlungsdienstleister erforderlich und wird für das Formular zum Anlegen des Zahlungsmittels bei unserem Zahlungsdienstleister übernommen. Daher muss deine Adresse im Nutzerkonto hinterlegt sein.

## Die Zahlung mit der Kreditkarte funktioniert nicht. Woran kann das liegen?

Bei der Zahlung mit der Kreditkarte kann es vorkommen, dass der Kauf nicht abgeschlossen werden kann und du eine Fehlermeldung erhältst. Das liegt dann daran, dass die Bank für diese Zahlung eine zusätzliche Bestätigung (=Zwei-Faktor-Authentifizierung) benötigt, die über das 3D-Secure-Verfahren umgesetzt wird. Diese Prüfung ist eine Vorgabe der EU, tritt jedoch nur in manchen Fällen auf. Unser Zahlungsdienstleister hat darauf keinen Einfluss, weil dieser Prozess von deinem Kreditinstitut durchgeführt wird.

Das 3D-Secure-Verfahren haben wir in unserer App bereits implementiert, aber es kommt vereinzelt auf Seiten des Kreditinstitutes zu Problemen, auf die wir keinen Einfluss haben. Sollte die Zahlung mit der Kreditkarte bei dir nicht funktionieren, wende dich bitte an dein Kreditinstitut oder nutze eine andere Zahlart.

Als registrierter Nutzer musst du auch bei der Nutzung der Kreditkarte deine Adresse angeben. Wenn du noch keine Adresse hinterlegt hast, gehe dazu im Ticketshop der App auf das Männchen-Symbol oben rechts und dann auf „Meine Daten“). Dort kannst du deine vollständige Adresse hinterlegen.

## Beim Anlegen eines Zahlungsmittels erhalte ich eine Fehlermeldung. Was kann ich tun?

Erhältst du beim Anlegen des Zahlungsmittels eine Fehlermeldung oder der Vorgang kann nicht erfolgreich abgeschlossen werden, überprüfe bitte zunächst, ob die persönlichen Daten eines Nutzerkontos korrekt sind. Diese werden beim Anlegen des Zahlungsmittels direkt in das Formular übernommen und während des Prozesses durch den Zahlungsdienstleister geprüft.

Ist das Anlegen eines Zahlungsmittels trotz korrekt und vollständig eingegebener Daten nicht erfolgreich, wende dich bitte direkt an unseren Zahlungsdienstleister, die LogPay Financial Services GmbH (LogPay).

Unter <https://faq.logpay.de/> findest du Antworten auf häufige Fragen sowie ein Kontaktformular. Wenn du lieber telefonierst, erreichst du LogPay unter 06196 8012 702.

## Warum kann ich mein Zahlungsmittel nicht löschen?

Wenn du einmal ein Zahlungsmittel angelegt hast, muss in deinem Konto immer mindestens ein Zahlungsmittel hinterlegt sein. Es ist also derzeit nicht möglich, das letzte verbleibende Zahlungsmittel selbst zu löschen. Sobald mehrere Zahlungsmittel hinterlegt sind, kannst du nicht mehr verwendete Zahlungsmittel (bis auf eines) eigenständig löschen.

Die Verwendung von PayPal als Zahlart stellt kein hinterlegtes Zahlungsmittel dar, also kann das letzte Zahlungsmittel nicht gelöscht werden, auch wenn du nur noch mit PayPal bezahlen möchtest.

### Wie kann ich meine persönlichen Daten ändern?

Um deine persönlichen Daten zu ändern, gehe im Ticketshop in deinen Account-Bereich (Personensymbol oben rechts) und dann auf „Meine Daten“ (Ggf. musst du dich vorher einloggen). Dort kannst du einige Daten ändern. Dabei kannst du aber nicht alle Daten selbst ändern, wie das Geschlecht, deinen Vor- und Nachnamen sowie dein Geburtsdatum. Sollte daran eine Änderung notwendig sein, wende dich bitte an unseren Support, z.B. per E-Mail an [info@vrb-online.de](mailto:info@vrb-online.de).

Deine Adresse kannst du selbst ändern, aber das Löschen der Adresse ist nicht möglich, wenn du bereits Adressdaten hinterlegt hast.

### Was passiert mit meinen Daten?

Wir erheben bei der Registrierung und Nutzung unseres Ticketshops nur notwendige Daten, die für den Ticket-Kauf und den Bezahlprozess notwendig sind. Neugierig, wofür genau deine Daten verwendet werden? Dann wirf einen Blick in unsere Datenschutzzinformationen.

### Ab wann ist mein Ticket gültig?

Wenn dein Ticket erfolgreich in die App geladen wurde und die zeitliche Gültigkeit wie auf dem Ticket angegeben mit der aktuellen Zeit übereinstimmt, ist dein Ticket gültig. Bei einigen Tickets kannst du die zeitliche Gültigkeit vor dem Kauf einstellen, z.B. bei Tages- und Monatskarten. Einige Tickets sind immer direkt gültig, wie z.B. Einzelfahrscheine und Mehrfahrtenkarten.

Dein Ticket ist auch schon gültig, wenn der „Upcount“ beginnt, also die roten Zahlen rechts oben auf dem digitalen Ticket bis zur Zeit von zwei Minuten hochzählen. Dies ist nur ein schnell sichtbarer Hinweis für das Kontrollpersonal, wann du das Ticket gekauft hast. Nach Ablauf der zwei Minuten bewegen sich bis zum Ende der Gültigkeit drei Verkehrsmittel hin und her. Durch die dynamischen Elemente kann man die Gültigkeit immer schnell erkennen.

### Welche Tickets kann ich in der App kaufen?

Die Tickets und Tarife, die du in unserer App kaufen kannst, findest du übersichtlich im Ticketshop. Das Sortiment entspricht nicht dem vollständigen Sortiment, dass du auf anderen Wegen kaufen kannst, wird aber stetig erweitert.

## Wie viele Tage im Voraus kann ich Tages- und Monatskarten kaufen?

Wenn es mal keine spontane Fahrt sein soll, kannst du Tageskarten bis zu drei Tage vor Gültigkeitsbeginn und Monatskarten bis zu sieben Tage vor Gültigkeitsbeginn kaufen. Damit hast du dir dein Ticket für deine geplante Fahrt frühzeitig gesichert und kannst die Fahrt entspannt starten.

Die 8er-Tageskarten sind immer sofort nach dem Kauf bzw. der Entwertung gültig und können nicht im Voraus gekauft werden.

## Wie erhalte ich die Rechnung für mein Ticket?

Sobald du den Kauf abgeschlossen hast, bekommst du für jedes Ticket automatisch eine Rechnung an deine hinterlegte E-Mail-Adresse zugeschickt.

## Kann ich mir das gleiche Ticket nochmal kaufen?

Wenn du regelmäßig das gleiche Ticket nutzt, musst du es nicht jedes Mal neu konfigurieren. Gehe dafür zu deinen zuletzt gekauften Tickets, klicke dort auf den Pfeil und dann auf "Kaufen". Die Informationen sind dann schon vorbelegt und du kommst schneller zum Ticket.

## Wie finde ich in der App die richtige Preisstufe?

Wenn du dir nicht sicher bist, welche Preisstufe du für deine Fahrt benötigst, nutze am besten die Verbindungsauskunft. Suche dir für deine gewünschte Verbindung eine Fahrt heraus und klicke unten auf das Ticket. Dann kommst du direkt zum Ticketshop und die richtige Preisstufe und Tarifzonen sind für dich bereits vorausgefüllt. Du kannst jetzt noch ein anderes Produkt auswählen und bei einigen Tickets, z.B. dem Einzelfahrschein, auch die Anzahl verändern, die du kaufen möchtest. Dann nur noch den Kauf abschließen und du bekommst direkt das passende Ticket auf dein Handy.

Kennst du dich mit unseren Tarifen schon aus? Dann kannst du auch direkt in den Ticketshop gehen, dir das gewünschte Produkt auswählen und die richtige Preisstufe und Tarifzone(n) selbst zusammenstellen.

## Ich habe meine PIN vergessen, wie bekomme ich einen neuen?

Du hast die PIN für deinen Account vergessen? Im Ticketshop findest du im Anmeldefenster den Button „PIN vergessen“. Klicke dort drauf und fülle die nötigen Felder aus. Bei Übereinstimmung wird dir eine neue PIN per SMS zugesendet. Damit kannst du dich dann wieder einloggen. Ändere diese PIN dann am besten gleich zu einer PIN, den du dir gut merken kannst. Oder wähle im Account-Bereich bei deinen Daten „Face-ID / Touch-ID verwenden“, um dich komfortabel damit anmelden zu können.

Wenn du eine neue PIN bekommen oder geändert hast, musst du die Verwendung von Face-/Touch-ID wieder auswählen, damit auch die richtige PIN lokal auf deinem Endgerät gespeichert wird.

### **Die Anmeldung mit Face-/Touch-ID funktioniert nicht mehr. Woran kann das liegen?**

Wenn die Anmeldung nicht mehr wie gewohnt über Face-ID oder Touch-ID funktioniert, kann es daran liegen, dass deine PIN geändert wurde. Logge dich dann bitte manuell mit Eingabe deiner Mobilnummer und der PIN an und gebe diese neue PIN nochmal in deinem Account-Bereich an. Dort kannst du dann auch wieder die Anmeldung durch Face-/Touch-ID auswählen.

### **Kann ich meine PIN ändern?**

Nach der Registrierung bekommst du per SMS zunächst eine zufällige PIN zugesendet, mit der du dich zunächst wieder anmelden musst. Danach kannst du auf das Personen-Symbol oben rechts klicken und dann auf „Meine Daten“. Dort kannst du neben anderen Angaben auch deine PIN ändern. Gib dazu die aktuelle PIN und dann zweimal die neue PIN ein.

Bitte beachte dabei, dass die neue PIN vier Ziffern haben muss.

### **Wie kann ich meinen Account löschen?**

Wenn du unseren Online-Shop nicht mehr nutzen und dein Nutzerkonto löschen möchtest, wende dich bitte per E-Mail an [info@vrb-online.de](mailto:info@vrb-online.de).